

RELATÓRIO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO - 2019

| SERVIÇOS DIRETOS | | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Filas de inspeção de segurança | Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos | 98,57% | 97,26% | 95,65% | 96,45% | 96,45% | 97,71% | 97,63% | 98,32% | 97,90% | 97,20% | 96,57% | 96,12% |
| | Q Item 1: Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos | 99,82% | 99,74% | 98,83% | 99,59% | 99,92% | 99,74% | 99,77% | 99,84% | 99,83% | 100,00% | 99,92% | 99,50% |
| Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE | Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos | 99,94% | 100,00% | 100,00% | 99,92% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos | 100,00% | 99,93% | 99,94% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,93% | 100,00% | 100,00% | 99,88% |
| | Item 2: Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos | 99,84% | 100,00% | 98,78% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,48% |
| DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES | | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
| Equipamentos | Q Item 3: Elevadores, escadas e esteiras rolantes | 99,88% | 99,85% | 99,94% | 99,95% | 99,90% | 99,98% | 99,98% | 99,98% | 99,97% | 99,92% | 99,99% | 99,98% |
| | Q Item 4: Sistema de processamento de bagagens (embarque) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | Q Item 5: Sistema de restituição de bagagens (desembarque) | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| | Q Item 6: Pontes de embarque | 99,94% | 99,80% | 99,91% | 99,91% | 99,98% | 99,97% | 99,97% | 99,99% | 99,99% | 99,93% | 99,97% | 99,98% |
| INSTALAÇÕES LADO AR | | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
| Atendimento em pontes de embarque | Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque | 97,20% | 97,13% | 96,65% | 97,50% | 97,51% | 98,29% | 98,18% | 94,39% | 93,98% | 93,28% | 92,27% | 93,07% |
| | Q Item 7: Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque | 98,88% | 98,14% | 96,18% | 94,00% | 97,27% | 99,74% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| PESQUISA DE SATISFAÇÃO | | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
| Inspeção de Segurança | Item 8: Tempo de espera na fila de inspeção de segurança | 4,27 | 4,19 | 4,31 | 4,27 | 4,29 | 4,24 | 4,30 | 4,33 | 4,39 | 4,36 | 4,21 | 4,20 |
| | Item 9: Organização do processo de Inspeção de Segurança | 4,40 | 4,29 | 4,31 | 4,31 | 4,39 | 4,28 | 4,39 | 4,43 | 4,47 | 4,36 | 4,33 | 4,33 |
| | Item 10: Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança | 4,48 | 4,37 | 4,44 | 4,47 | 4,50 | 4,47 | 4,41 | 4,50 | 4,54 | 4,45 | 4,45 | 4,51 |
| Mobilidade | Q Item 11: Facilidade de encontrar seu caminho no terminal | 4,53 | 4,48 | 4,49 | 4,46 | 4,47 | 4,51 | 4,51 | 4,50 | 4,54 | 4,49 | 4,46 | 4,40 |
| | Q Item 12: Disponibilidade de informações de voos | 4,44 | 4,31 | 4,43 | 4,35 | 4,41 | 4,44 | 4,37 | 4,43 | 4,45 | 4,38 | 4,34 | 4,33 |
| | Item 13: Distância caminhada no terminal | 3,71 | 3,66 | 3,58 | 3,62 | 3,72 | 3,63 | 3,75 | 3,62 | 3,79 | 3,70 | 3,72 | 3,54 |
| Conveniência | Q Item 14: Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação | 4,16 | 4,04 | 4,22 | 4,16 | 4,12 | 4,20 | 4,17 | 4,24 | 4,26 | 4,16 | 4,21 | 4,19 |
| | Item 15: Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais | 4,26 | 4,20 | 4,32 | 4,28 | 4,21 | 4,28 | 4,29 | 4,35 | 4,33 | 4,28 | 4,28 | 4,30 |
| | Item 16: Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio | 3,61 | 3,37 | 3,71 | 3,80 | 3,75 | 3,77 | 3,88 | 3,87 | 3,83 | 3,72 | 3,82 | 3,82 |
| Serviços Básicos | Q Item 17: Limpeza de banheiros | 4,37 | 4,32 | 4,28 | 4,38 | 4,38 | 4,34 | 4,30 | 4,41 | 4,44 | 4,31 | 4,43 | 4,34 |
| | Item 18: Disponibilidade de banheiros | 4,47 | 4,38 | 4,35 | 4,41 | 4,36 | 4,40 | 4,37 | 4,42 | 4,47 | 4,37 | 4,44 | 4,34 |
| | Q Item 19: Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário | 3,35 | 3,42 | 3,69 | 3,79 | 3,55 | 3,60 | 3,79 | 3,82 | 3,45 | 3,58 | 3,70 | 3,65 |
| | Item 20: Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas | 4,50 | 4,33 | 4,20 | 4,28 | 4,24 | 4,39 | 4,38 | 4,38 | 4,33 | 4,26 | 4,35 | 4,28 |
| Ambiente | Item 21: Conforto nas áreas de embarque | 4,27 | 4,28 | 4,32 | 4,33 | 4,32 | 4,34 | 4,37 | 4,40 | 4,35 | 4,33 | 4,34 | 4,30 |
| | Q Item 22: Conforto térmico | 4,39 | 4,40 | 4,43 | 4,41 | 4,37 | 4,44 | 4,38 | 4,49 | 4,49 | 4,49 | 4,45 | 4,47 |
| | Q Item 23: Conforto acústico | 4,27 | 4,23 | 4,25 | 4,28 | 4,27 | 4,15 | 4,31 | 4,38 | 4,36 | 4,23 | 4,28 | 4,19 |
| | Item 24: Limpeza geral do aeroporto | 4,55 | 4,48 | 4,50 | 4,56 | 4,61 | 4,59 | 4,59 | 4,64 | 4,61 | 4,58 | 4,63 | 4,56 |
| Acesso | Q Item 25: Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) | 4,04 | 3,94 | 3,62 | 3,67 | 3,71 | 3,81 | 3,65 | 3,69 | 3,51 | 3,57 | 3,63 | 3,39 |
| | Item 26: Disponibilidade de vagas de estacionamento | 3,45 | 3,43 | 3,41 | 3,44 | 3,41 | 3,54 | 3,59 | 3,56 | 3,33 | 3,24 | 3,27 | 2,91 |
| | Item 27: Qualidade das instalações do estacionamento | 3,56 | 3,55 | 3,54 | 3,63 | 3,52 | 3,77 | 3,81 | 3,81 | 3,56 | 3,50 | 3,49 | 3,31 |
| Valor | Item 28: Relação preço-qualidade dos estacionamentos | 2,84 | 2,73 | 2,66 | 2,91 | 2,74 | 2,93 | 3,13 | 3,04 | 2,87 | 2,88 | 2,67 | 2,75 |
| | Item 29: Relação preço-qualidade dos restaurantes | 3,24 | 3,15 | 3,33 | 3,35 | 3,26 | 3,30 | 3,29 | 3,40 | 3,28 | 3,30 | 3,29 | 3,22 |
| | Item 30: Relação preço-qualidade das lojas | 3,37 | 3,27 | 3,44 | 3,35 | 3,34 | 3,39 | 3,38 | 3,50 | 3,38 | 3,34 | 3,37 | 3,24 |
| Check-in | Item 31: Tempo de espera de check-in no aeroporto | 4,25 | 4,09 | 4,20 | 4,29 | 4,26 | 4,25 | 4,21 | 4,09 | 4,22 | 4,21 | 4,12 | 4,06 |
| | Item 32: Eficiência do processo de check-in no aeroporto | 4,44 | 4,21 | 4,36 | 4,40 | 4,31 | 4,33 | 4,29 | 4,27 | 4,39 | 4,33 | 4,34 | 4,23 |
| | Item 33: Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in | 4,52 | 4,41 | 4,48 | 4,56 | 4,53 | 4,51 | 4,42 | 4,53 | 4,59 | 4,48 | 4,49 | 4,45 |

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q.

ND* A Concessionária não dispõe deste equipamento.

Base normativa: Resolução Anac nº 372, de 15 de dezembro de 2015 | Portaria nº 3.542/SRA